

## 【圖目次】

圖 1-1 研究架構圖.....	5
圖 1-2 研究流程圖.....	7
圖 2-1 品質各項管理系統開始年代.....	22
圖 2-2 全面品質管理架構圖.....	31
圖 2-3 TQM 執行模式 .....	32
圖 2-4 TQM 執行模式之推行步驟.....	34
圖 2-5 過程改進模式 .....	36
圖 2-6 特性要因圖.....	41
圖 2-7 TQM 與區政革新內涵 .....	68
圖 3-1 顧客對服務品質之評估要素圖.....	78
圖 3-2 五類服務項目所佔比例圖.....	81
圖 4-1 TQM 實證研究架構圖 .....	105

## 【表目次】

表 2-1 品質觀念的轉變 .....	11
表 2-2 傳統及現代對品質觀點的比較.....	12
表 2-3 品質所具有的一些面向及其定義.....	14
表 2-4 學者品質的定義.....	15
表 2-5 全面品質管理 VS 傳統管理的比較 .....	36
表 2-6 全面品質管理的原則、措施及技術.....	37
表 3-1 基隆市區公所為民服務民眾申請項目表 .....	73
表 3-2 機關服務品質的評估要素.....	78
表 3-3 機關服務品質項目合併表.....	80
表 3-4 整體服務績效評審項目表.....	85
表 3-4 整體服務績效評審項目表 (續一) .....	86
表 3-5 個別服務績效評審項目表 .....	87
表 3-5 個別服務績效評審項目表 (續一) .....	88
表 3-5 個別服務績效評審項目表 (續二) .....	89
表 3-5 個別服務績效評審項目表 (續三) .....	90
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案.....	96
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案 (續一) ....	97
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案 (續二) ....	98
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案 (續三) ....	99
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案 (續四) ...	100
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案 (續五) ...	101
表 3-6 基隆市九十二年度全面提升服務品質實施方案 (續六) ...	102

表 4-1 問卷製作流程表.....	110
表 4-2 基隆市區公所員工及民眾樣本母體數及抽取樣本一覽表.....	111
表 4-3 問卷樣本回收情形一覽表.....	112
表 4-4 員工部份之因素分析與信度分析簡表.....	113
表 4-5 民眾部份因素分析與信度分析簡表.....	114
表 4-6 區公所員工樣本特性比例統計表.....	118
表 4-7 民眾樣本特性比例統計表.....	120
表 4-8 員工實施 TQM 提升區公所服務品質助益性看法之次數分析表.....	121
表 4-8 員工實施 TQM 提升區公所服務品質助益性看法之次數分析表(續一).....	122
表 4-9 員工對區公所實施 TQM 滿意度之次數分析表.....	123
表 4-9 員工對區公所實施 TQM 滿意度之次數分析表(續一)...	124
表 4-10 民眾對區公所服務品質之滿意度之次數分析表.....	125
表 4-11 員工性別對實施 TQM 助益性之 t 檢定.....	126
表 4-12 員工職稱對實施 TQM 助益性之 t 檢定.....	127
表 4-13 員工有無在私人機關服務過對實施 TQM 助益性之 t 檢定.....	128
表 4-14 員工之性別對實施 TQM 滿意度之 t 檢定.....	129
表 4-15 員工之職稱對實施 TQM 滿意度之 t 檢定.....	130
表 4-16 員工有無在私人機關服務過對實施 TQM 滿意度之 t 檢定.....	131
表 4-17 民眾性別對區公所服務品質滿意度之 t 檢定.....	132
表 4-18 員工之年齡對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析.....	135
表 4-19 員工之教育程度對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析.....	136
表 4-20 員工之區政年資對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析.....	137
表 4-21 員工之行政年資對實施 TQM 助益性之單因子變異數分析.....	138
表 4-22 員工之年齡對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析.....	141
表 4-23 員工之教育程度對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析.....	142

表 4-24	員工之區政年資對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析.....	143
表 4-25	員工之行政年資對實施 TQM 滿意度之單因子變異數分析.....	144
表 4-26	民眾之年齡對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析.....	149
表 4-27	民眾之職業對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析.....	150
表 4-28	民眾之教育程度對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析..	151
表 4-29	民眾之每月所得對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析...	152
表 4-30	民眾之居住地區對區公所服務品質滿意度之單因子變異數分析...	153